

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=209383>

Deliberação de 8.11.2005

DELIBERAÇÃO DO ICP-ANACOM RELATIVA ÀS CONDIÇÕES DE OPERACIONALIZAÇÃO DA OFERTA DESAGREGADA DO LACETE LOCAL (OLL)

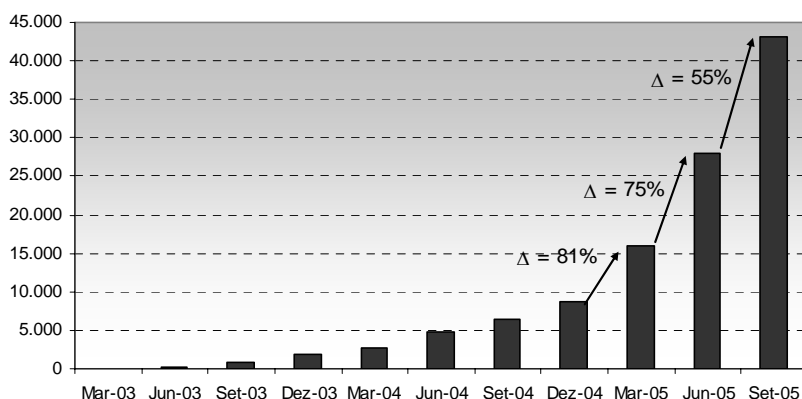
1. ENQUADRAMENTO

Constituem objectivos primordiais do ICP-ANACOM (i) promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas, (ii) assegurando que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade e (iii) encorajando investimentos eficientes em infra-estruturas e ainda (iv) promover a inovação. A regulação e intervenções efectuadas na OLL estão, naturalmente, de acordo com os objectivos supramencionados.

O ICP-ANACOM interveio recentemente no âmbito da ORALL, fundamentalmente ao nível da redução dos prazos e dos preços associados ao fornecimento de lacetes e procurando assegurar a existência de coerência entre as condições das várias ofertas grossistas e retalhistas do Grupo PT e uma aproximação às práticas correntes na União Europeia. Com a prossecução desta linha de actuação garantiu-se a melhoria das condições concorrenciais dos Operadores e Prestadores de Serviços (OPS) relativamente às das empresas do Grupo PT.

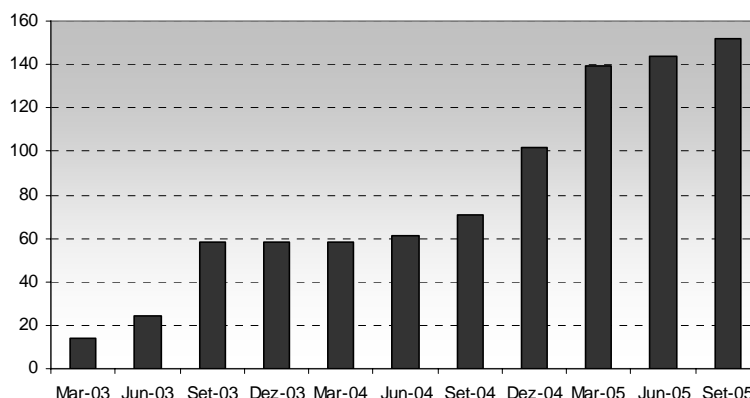
Contudo, a intervenção regulatória levada a cabo pelo ICP-ANACOM tem contribuído para o aumento da confiança dos OPS nas suas decisões de investimento, o que se tem reflectido ao nível do incremento da diversificação de ofertas e serviços, com preços mais favoráveis para os consumidores. Este aumento de confiança é confirmado, por exemplo, no aumento do número de lacetes desagregados e no número de MDFs (*Main Distribution Frames*) onde existem operadores co-instalados (vide **Gráfico 1 e 2**).

Gráfico 1 – Evolução do número de acessos desagregados



Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 2 – Evolução do número de MDFs com operadores co-instalados



Fonte: ICP-ANACOM

Não obstante estas intervenções, o ICP-ANACOM identifica a existência de condicionalismos ao nível das ofertas que têm prejudicado os operadores e os utilizadores finais. Estes condicionalismos ocorrem essencialmente ao nível dos prazos a cumprir pela PTC nos serviços associados à ORALL. O ICP-ANACOM, aquando da deliberação de 17.02.2005 referente a alterações a introduzir na ORALL, comunicou que estaria particularmente atento a estas situações e, caso identificasse a necessidade de intervenções, tomaria medidas de forma a garantir a compatibilidade com as necessidades do mercado e com a salvaguarda dos interesses dos consumidores. De facto, não é suficiente assegurar prazos coerentes e não discriminatórios caso não exista um forte incentivo para que os mesmos sejam cumpridos na íntegra pela PTC.

Atendendo à existência de queixas sistemáticas por parte dos OPS e ao facto de a PTC, após solicitação do ICP-ANACOM, ter remetido informação relativamente a alguns serviços prestados no âmbito da ORALL que confirma a existência de problemas e níveis de qualidade de serviço que não estão de acordo com o deliberado por esta Autoridade, acarretando prejuízos para o consumidor final, torna-se importante analisar qual a situação relativamente a alguns serviços, prestados pela PTC no âmbito da ORALL, considerados essenciais para o desenvolvimento e bom funcionamento daquela oferta, garantindo a (i) defesa dos interesses dos utilizadores finais e (ii) de condições adequadas à existência de concorrência no mercado.

A presente análise não incide sobre alguns aspectos da oferta relativamente aos quais existem solicitações dos OPS, nomeadamente, a simplificação dos processos “burocráticos” associados à denúncia do contrato e desagregação de um lacete local e a melhoria da qualidade de serviço disponível. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM considera que as questões supramencionadas são relevantes para a melhoria dos serviços disponibilizados ao utilizador final e para o desenvolvimento da ORALL, estando prevista uma análise integrada e transversal mais detalhada destas matérias e, eventualmente, acções de fiscalização, no âmbito dos poderes e competências desta Autoridade, de forma a garantir a adequação da ORALL às necessidades do mercado e a salvaguarda dos interesses dos utilizadores.

2. ANTECEDENTES E SITUAÇÃO ACTUAL

2.1. Lacetes incorrectamente desagregados

Entre o final de Janeiro e o final de Maio de 2005 a OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (OniTelecom) informou o ICP-ANACOM sobre 96 casos de irregularidades na transferência de lacetes “que se traduziram em prolongados cortes de serviço aos clientes finais durante várias horas (ou mesmo dias), por responsabilidade exclusiva da PT Comunicações, S.A. (PTC)”.

Na carta remetida em 02.06.2005, a OniTelecom confirma que desde o início de 2005 se verificaram irregularidades – confirmadas e assumidas pela PTC – na transferência de cerca de 100 lacetes e que originaram interrupções de serviço aos clientes que chegaram a atingir os 11 dias.

Assim, aquela empresa solicita a intervenção do ICP-ANACOM no sentido de pôr cobro a estas irregularidades, propondo o sancionamento da PTC e a definição de compensações por incumprimento efectivamente dissuasoras. A OniTelecom sugere fixar como compensação um valor mínimo de 2 a 3 vezes o preço de transferência acrescido do valor da mensalidade por cada dia (ou fracção) de atraso.

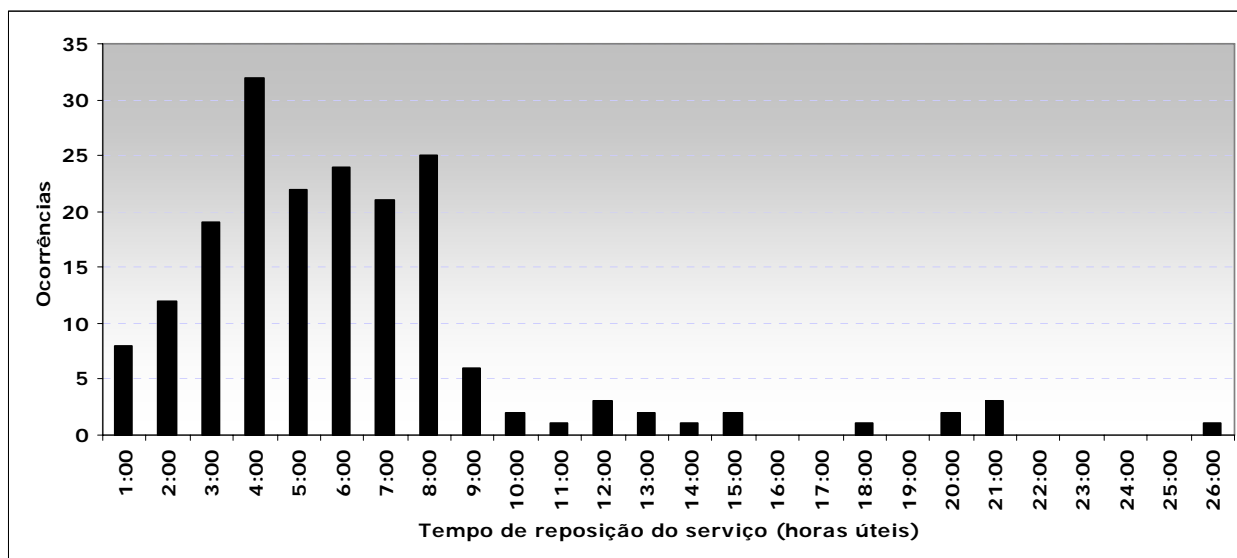
No âmbito desta questão, o ICP-ANACOM solicitou informação à PTC que permite concluir que, entre Outubro de 2004 e a primeira semana de Fevereiro de 2005, cerca de 4,2% dos lacetes desagregados tiveram anomalias, da responsabilidade da PTC, que resultaram numa indisponibilidade média de cerca de 6 horas úteis. A **Tabela 1** e os **Gráficos 3** e **4** sintetizam a informação remetida pela PTC.

Tabela 1 – Lacetes desagregados que tiveram anomalias da responsabilidade da PTC (entre Outubro 2004 e a 1.ª semana de Fevereiro 2005)

Motivo alegado pela PTC	Novis				OniTelecom			
	N.º	%	Indisp. média (h.u.)	Pior caso (h.u.)	N.º	%	Indisp. média (h.u.)	Pior caso (h.u.)
Problema no fiador	33	1,4%	5:46	20:49	65	3,0%	4:32	13:43
Par/cabo deteriorado ou desligado ou mal instalado	15	0,6%	5:46	10:43	16	0,7%	8:00	19:20
Lacete incorrectamente desagregado	7	0,3%	3:02	7:20	8	0,4%	5:51	7:30
Outros	13	0,6%	8:46	20:22	30	1,4%	6:23	19:20
TOTAL	68	2,9%	6:05	20:22	119	5,4%	5:19	19:20

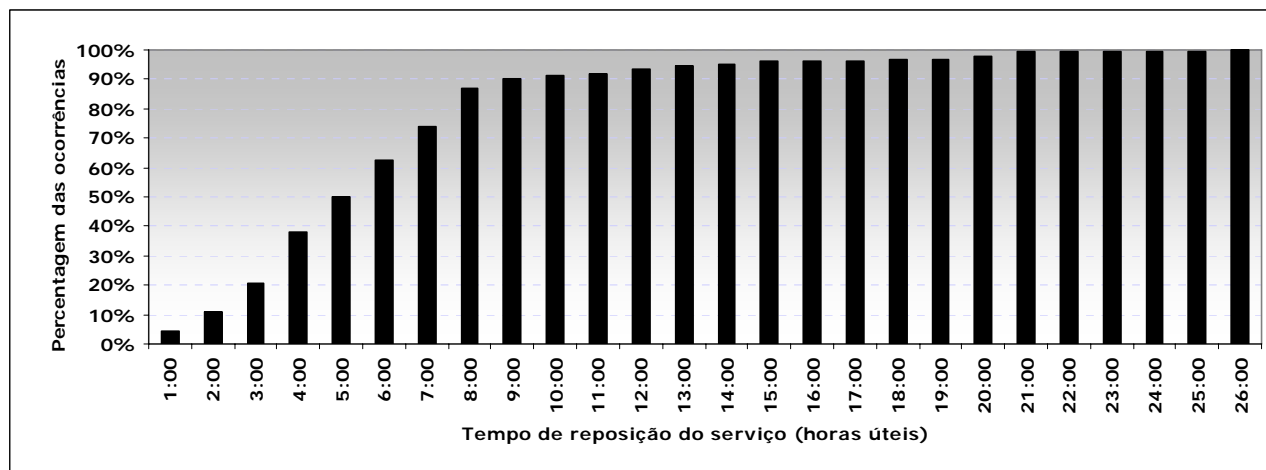
Fonte: ICP-ANACOM (baseado em dados fornecidos pela PTC)

Gráfico 3 – Distribuição de frequências do tempo de indisponibilidade de lacetes que tiveram anomalias da responsabilidade da PTC (entre Outubro 2004 e a 1.ª semana de Fevereiro 2005)



Fonte: ICP-ANACOM (baseado em dados fornecidos pela PTC)

Gráfico 4 – Frequência acumulada do tempo de indisponibilidade de lacetes que tiveram anomalias da responsabilidade da PTC (entre Outubro 2004 e a 1.ª semana de Fevereiro 2005)



Fonte: ICP-ANACOM (baseado em dados fornecidos pela PTC)

Da análise dos gráficos supra verifica-se que apenas uma percentagem muito reduzida dos lacetes cuja desagregação foi mal efectuada é solucionada em menos de duas horas úteis, o que para a generalidade dos utilizadores finais e, particularmente para os utilizadores empresariais, é grave. A maior percentagem de casos foi resolvida entre 4 a 9 horas úteis. Atendendo a que estas situações anómalas decorrem de actividades planeadas e previstas e que cerca de metade das anomalias se devem a problemas no fiador, considera-se que a sua resolução pode e deve ser efectuada num período de tempo menor.

Não existem dados disponíveis relativamente a situações de lacetes que tenham um pedido de portabilidade associado e em que a desagregação não tenha ocorrido na janela de portabilidade prevista. Note-se que, neste caso, como referido no relatório de audiência prévia da deliberação de 17 de Fevereiro de 2004, o cliente fica incapacitado de receber chamadas. Ou seja, os danos decorrentes de um atraso na desagregação de um lacete com um pedido de portabilidade associado são similares aos danos resultantes de irregularidades na transferência de lacetes. Nesta medida, atendendo ao facto de os prejuízos para o consumidor final e consequentes danos causados aos OPS e ao próprio mercado serem idênticos, o ICP-ANACOM considera que as irregularidades na transferência de lacetes e as situações de desagregação em que a desagregação não ocorra na janela de portabilidade prevista devem ter tratamento idêntico.

2.2. Atrasos no fornecimento de lacetes não activos

Atendendo à existência de várias queixas de operadores relativamente ao tempo associado ao fornecimento de lacetes não activos, o ICP-ANACOM, em 17.09.2004, solicitou à PTC informação sobre os prazos associados ao fornecimento deste tipo de lacetes no 1º semestre de 2004. Analisada a informação remetida pela PTC verificou-se que o prazo que decorria entre o período de pré-encomenda e a informação sobre conclusão de instalação foi de 119 dias úteis (para 95% dos casos). O ICP-ANACOM considerou que um prazo de quase meio ano para fornecer um lacete local não activo era intolerável, procurando, através da intervenção realizada através da deliberação referente a alterações a efectuar na ORALL de 17.02.2005, resolver o problema identificado.

A supramencionada deliberação alterou o processo e prazos associados às fases de fornecimento de lacetes não activos que, até então, era efectuada caso a caso, garantindo a existência de prazos não discriminatórios relativamente aos serviços retalhistas da PTC e uma aproximação (sem impor medidas desproporcionais) aos prazos de fornecimento de lacetes praticados noutros países da União Europeia.

A OniTelecom, em 02.06.2005, alega que a aplicação dos prazos e processos definidos não tem sido respeitada pela PTC, especialmente no que diz respeito à fase da verificação da elegibilidade, análise do lacete e agendamento. O ICP-ANACOM na deliberação supramencionada definiu um prazo máximo para a fase da verificação da elegibilidade, análise do lacete e agendamento de 4 dias úteis, caso se utilize o SI ORALL, e 5 dias úteis, caso contrário. Registe-se que, no âmbito daquela deliberação, a PTC demonstrou concordância com a definição dos prazos indicados.

Os dados apresentados pela OniTelecom, relativos a encomendas de lacetes não activos realizadas no fim de Abril e durante o mês de Maio, comprovam a existência de atrasos significativos na fase da verificação da elegibilidade, análise do lacete e agendamento. De facto, considerando os 102 lacetes relativamente aos quais a PTC apresentou a resposta da elegibilidade, de acordo com os dados da OniTelecom, o tempo de verificação da elegibilidade pela PTC correspondeu, em média, a cerca de 13 dias úteis. Note-se que a PTC deveria estar a praticar um prazo máximo de 5 dias úteis para 95% das encomendas.

Não sendo possível efectuar uma comparação directa uma vez que, actualmente e relativamente ao que se verificava antes da deliberação de 17.02.2005, existem mais actividades envolvidas na fase da elegibilidade (análise do lacete e agendamento), os dados apresentados parecem indicar um agravamento dos atrasos, no que diz respeito ao prazo médio de verificação da elegibilidade. Atente-se que nos dados analisados referentes ao primeiro semestre de 2004, a PTC, em média, apresentava o resultado da elegibilidade do lacete em 6 dias úteis e, no máximo, em 9 dias úteis para 95% das encomendas.

Tabela 2 – Evolução dos prazos na fase de verificação da elegibilidade de lacetes não activos

	Prazo máximo¹	Prazo Médio praticado pela PTC²	Atraso médio	Desvio do atraso médio face ao prazo máximo definido³
Antes da deliberação de 17.02.2005	3 dias úteis	6 dias úteis	3 dias úteis	100%
Depois da deliberação de 17.02.2005	5 dias úteis	13,2 dias úteis	8,2 dias úteis	164%

Fonte: ICP-ANACOM (baseado em dados fornecidos pela OniTelecom)

Estes atrasos sistemáticos e não justificados colocam em causa os objectivos da deliberação de 17.02.2005, i.e., assegurar um prazo de fornecimento não discriminatório dos operadores alternativos relativamente aos clientes de retalho da PTC.

Não existem dados actuais disponíveis relativamente aos prazos praticados pela PTC nas outras fases de fornecimento de lacetes locais. O ICP-ANACOM considera que os prejuízos derivados de situações de incumprimento dos prazos máximos definidos para as várias fases de fornecimento de lacetes locais são idênticos. Assim e em conformidade com o que é praticado actualmente, o ICP-ANACOM considera que, perante incumprimentos dos prazos máximos estabelecidos nas diversas fases de fornecimento de um lacete, a compensação que a PTC deve atribuir aos OPS deve ser idêntica.

2.3. Atrasos no fornecimento de serviço de co-instalação e de transporte de sinal

Através de comunicação de 26.01.2005, a OniTelecom solicitou a intervenção do ICP-ANACOM relativamente a atrasos verificados ao nível do fornecimento de pedidos de ampliação de cabos de ligação interna. O indicador de qualidade de serviço associado a este serviço é de 6 dias úteis (para 95% dos casos) e, segundo a OniTelecom, existiam 31 encomendas sem qualquer agendamento, decorridos 19 dias sobre a data de encomenda. Na mesma comunicação, a OniTelecom refere a existência de atrasos no fornecimento de pedidos de interligação de módulos de co-instalação.

¹Prazo máximo para 95% dos casos.

²Considerando 100% dos casos.

³Percentagem do atraso médio relativamente ao prazo máximo definido na ORALL.

Assim, em 07.02.2005, o ICP-ANACOM solicitou à PTC que prestasse toda a informação relevante sobre os referidos atrasos e que, não existindo qualquer constrangimento técnico, procedesse à sua regularização o mais rapidamente possível.

Em 11.02.2005, a PTC referiu que o grande aumento da procura de serviços de co-instalação associado à ausência de previsões dos OPS, não permitiu o aprovisionamento dos recursos necessários em tempo útil. Na mesma oportunidade, a PTC indicou que teria sido criada uma "task-force" com o objectivo de minimizar e/ou recuperar os atrasos verificados e que já teria desencadeado contactos com os OPS envolvidos de modo a garantir uma eficiente dotação e utilização dos recursos necessários à execução dos trabalhos.

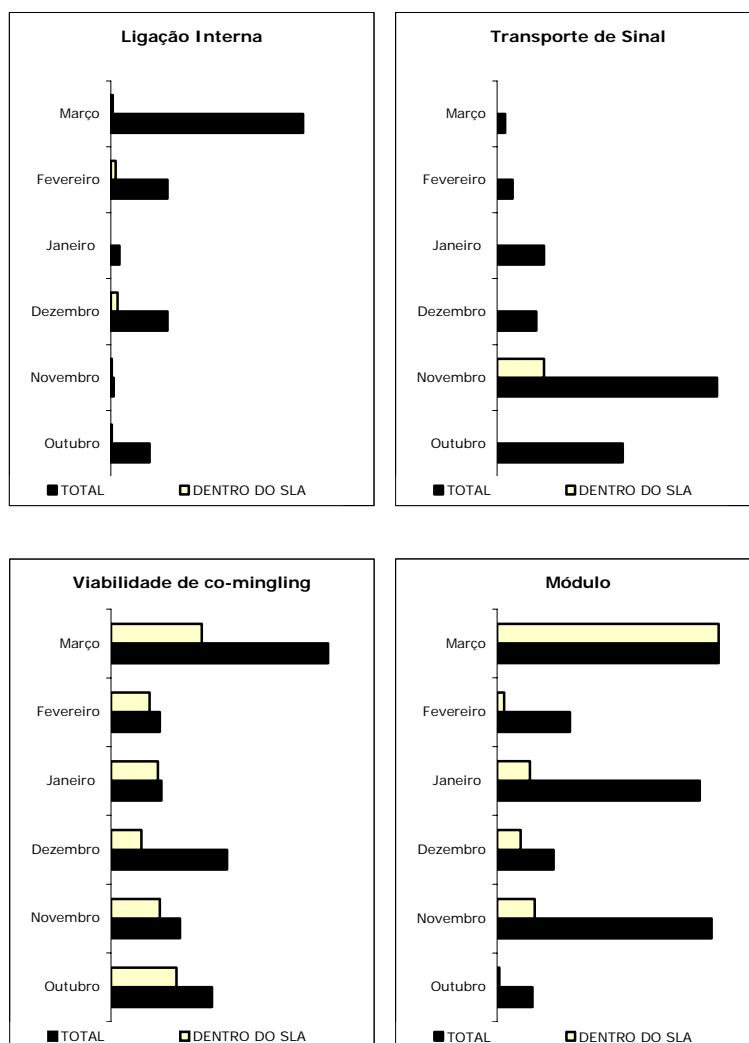
O ICP-ANACOM, atendendo aos argumentos apresentados pela PTC para justificar os atrasos verificados e à sua resposta indiciar um real esforço em envolver os operadores no processo e resolver os problemas identificados, remeteu à OniTelecom o fax datado de 04.03.2005, informando da disponibilidade da PTC em colmatar todas as falhas existentes e solicitando que a OniTelecom mantivesse o ICP-ANACOM informada sobre a evolução desta situação.

A este respeito, na carta de 02.06.2005, a OniTelecom confirma a manutenção de atrasos no fornecimento de cabos de ligação interna, traduzindo-se *"em tempos de fornecimento que na grande maioria dos casos atingiram desde o início do ano valores 3 a 6 vezes superiores aos fixados pela ANACOM"*.

Também a Sonaecom, S.G.P.S. (Sonaecom) comunicou, em 29.04.2005, a existência de atrasos sistemáticos na entrega de serviço de fornecimento de cabos internos, de co-instalação em espaço aberto ou de sala de operador e transporte de sinal. A Sonaecom informou que os atrasos e problemas em questão começam a pôr em causa o normal funcionamento da ORALL, sendo responsáveis (i) pela existência de listas de espera na activação de novos clientes, (ii) pela suspensão do processo de angariação de novos clientes em algumas áreas onde aquela empresa já teria possibilidades de iniciar serviços suportados na ORALL e (iii) pelo adiamento da publicitação televisiva das ofertas, porquanto as adesões não eram satisfeitas dentro de prazos aceitáveis em resultado dos atrasos da PTC.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução dos pedidos satisfeitos dentro dos prazos definidos para serviços em análise, com base nos dados, remetidos pela Sonaecom, referentes ao período compreendido entre Outubro de 2004 e Março de 2005. A este respeito é de notar que a OniTelecom também informa sobre a manutenção de atrasos no fornecimento de cabos de ligação interna. Sobre este assunto, a própria PTC reconheceu, em Fevereiro de 2005, a existência de atrasos no fornecimento deste serviço, no último trimestre de 2004. Assim, o ICP-ANACOM considera que a informação e comentários apresentados pelos operadores, incluindo a PTC, são globalmente consistentes com a existência de atrasos no fornecimento de cabos de ligação interna.

Gráfico 5 – Evolução dos pedidos satisfeitos dentro dos prazos para alguns serviços da ORALL



Fonte: ICP-ANACOM (baseado em dados fornecidos pela Sonaecom)

Adicionalmente, a Sonaecom, em reunião realizada a 23.05.2005, informou também que se estaria a reunir semanalmente com a PTC de forma a colaborar na resolução desta questão e que estaria a apresentar à PTC um planeamento desagregado por área de central.

Ou seja, actualmente e apesar do tempo decorrido desde o início da identificação dos atrasos nestes serviços, da suposta tentativa de resolver os atrasos verificados e da disponibilidade demonstrada pelos operadores para contribuir para uma regularização célere dos atrasos, estes mantêm-se ou agravaram-se e estão a impedir os OPS de satisfazer a procura existente para serviços suportados na ORALL, prejudicando os utilizadores finais e os OPS. Por exemplo, apenas 4% dos pedidos de ligações internas efectuados entre Outubro de 2004 e Março de 2005 foram satisfeitos no prazo previsto na ORALL, tendo em Março esta percentagem descido para cerca de 1%. Note-se ainda que os prazos médios praticados pela PTC são substancialmente superiores aos prazos máximos para 100% dos casos que aquela empresa definiu na versão inicial da ORALL, em 2001.

Verifica-se que os prazos de resposta e fornecimento associados aos serviços de co-instalação e de transporte de sinal se encontram definidos para 95% das ocorrências. O ICP-ANACOM considera que, sendo estes serviços de suporte e absolutamente essenciais à expansão da prestação de serviços suportados na desagregação de lacetes locais, o prazo máximo definido para os mesmos deve-se aplicar a todas as situações (100% das ocorrências).

Adicionalmente, atendendo ao facto de a ORALL prever que os OPS disponibilizem um plano de previsões de requisitos de co-instalação e de transporte de sinal e considerando os ganhos de experiência que a PTC adquiriu relativamente ao fornecimento de serviços associados à ORALL, o ICP-ANACOM considera ser totalmente justificado e proporcional manter os prazos máximos, actualmente definidos na oferta, associados ao serviço de co-instalação e de transporte de sinal e passando a considerar que estes aplicam a 100% das ocorrências.

3. CONCLUSÃO

A análise realizada confirma a existência de anomalias na desagregação de lacetes, atrasos no fornecimento de lacetes e de serviços associados à co-instalação e transporte de sinal, cuja responsabilidade é da PTC. A possibilidade de existirem alguns constrangimentos técnicos não justifica a manutenção das situações identificadas.

É inegável que a actuação do ICP-ANACOM, também na definição dos prazos e níveis de qualidade de serviço que a PTC deve cumprir, tem-se pautado por uma abordagem gradual e proporcional, à luz do novo quadro regulamentar, privilegiando a promoção da concorrência no mercado das comunicações electrónicas e tendo devidamente em conta a proporcionalidade das suas medidas. De facto, as situações suprareferidas, confirmam a prioridade que o ICP-ANACOM tem dedicado às situações relacionadas com a qualidade do serviço prestado aos operadores alternativos, quer através da definição de prazos coerentes com outras ofertas grossistas e retalhistas da PTC e não discriminatórios, quer através de um acompanhamento bastante próximo das situações identificadas por esta Autoridade e pelos OPS.

Os OPS têm, não só demonstrado preocupação e solicitado a intervenção do ICP-ANACOM relativamente à resolução das situações identificadas, mas também demonstraram estar empenhados em colaborar com a PTC, nomeadamente, através da disponibilização de previsões relativamente à procura dos serviços por área de central e da realização de reuniões semanais para acompanhamento da situação.

Os dados apresentados demonstram ainda que as questões em análise estão a prejudicar os utilizadores finais, uma vez que as anomalias verificadas na desagregação dos lacetes implicam, recorrentemente, o corte do serviço, por um período de tempo não justificado, mas também porque os atrasos verificados na desagregação de lacetes e disponibilização de serviços de co-instalação e transporte de sinal implicam que vários consumidores fiquem impossibilitados de beneficiar, no mais curto lapso de tempo, de serviços suportados na ORALL. Existem também evidentes prejuízos para o desenvolvimento de concorrência no mercado e da própria sociedade da informação, já que a imagem dos operadores fica incontornavelmente marcada de forma negativa pelas situações em análise.

O ICP-ANACOM considera que o tempo decorrido desde a introdução da ORALL em 2001 e a experiência acumulada na prestação dos serviços associados à desagregação do lacete local pela PTC deveriam ter contribuído para melhorar o nível de qualidade do serviço oferecido, não se encontrando justificação para a existência dos incumprimentos identificados.

Esta Autoridade considera que, atendendo aos factos apresentados, as compensações actualmente definidas na ORALL não são suficientemente dissuasoras para pôr cobro aos incumprimentos verificados relativamente à qualidade de serviço acordada, devendo ser alteradas de modo a não pôr em causa os objectivos das intervenções levadas a cabo pelo ICP-ANACOM no mercado da banda larga, o desenvolvimento de concorrência e o incremento do investimento por parte dos OPS e, evidentemente, a salvaguarda dos interesses dos utilizadores.

O ICP-ANACOM não dispõe de dados relativamente a todos os indicadores de qualidade de serviço definidos na ORALL, contudo, esta Autoridade considera que, caso se identifique a necessidade de intervir numa compensação por um incumprimento um de indicador de qualidade de serviço, os incumprimentos dos níveis de qualidade de serviço que impliquem prejuízos similares devem ser alterados em conformidade, assegurando a existência de coerência na ORALL.

4. DELIBERAÇÃO

Considerando-se que:

- (a) são objectivos da regulação (i) promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas, (ii) assegurando que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade e (iii) encorajando investimentos eficientes em infra-estruturas e ainda (iv) promover a inovação;
- (b) os casos de desagregação incorrecta (em que se incluem as situações em que o lacete se encontra inoperacional após a desagregação ou em que a portação do número e a desagregação do lacete não ocorrem na mesma janela), prejudicam gravemente os utilizadores finais, uma vez que estes ficam impedidos de aceder ao serviço ou de receber chamadas;
- (c) as situações de desagregação incorrecta colocam em causa o próprio desenvolvimento da OLL uma vez que, tipicamente, os utilizadores finais atribuem as responsabilidades ao operador alternativo, prejudicando a imagem destes e o próprio desenvolvimento da concorrência;
- (d) a deliberação do ICP-ANACOM, de 17.02.2005, estabelece que *"uma vez concluída a desagregação, os técnicos da PTC devem efectuar sempre uma chamada de teste para confirmar a boa execução da desagregação, (...) de forma imediata, através de uma chamada para o número verde do OPS (800)"*, o que deveria contribuir para a célere despistagem e resolução de situações de desagregação incorrecta;
- (e) o contrato de prestação do Serviço Fixo de Telefone da PTC prevê que haja lugar a uma compensação ao cliente, no montante correspondente a 50% do preço da instalação (o que actualmente corresponde a cerca de € 36, sem IVA), em caso de incumprimento, pela PTC, da data fixada para a instalação do serviço;
- (f) deve ser dado um prazo razoável para que a PTC solucione as situações de desagregação incorrecta – sendo que estas falhas ocorrem sobretudo em elementos no interior da central onde o lacete é desagregado - , após o qual deve ser aplicada uma compensação por essa falha acrescida de uma compensação por cada hora adicional decorrida;
- (g) há que limitar a percentagem de situações de desagregação incorrecta face ao número total de desagregações, sendo razoável definir um valor de 5%, atingido o qual a compensação inicial se aplica a partir do momento em que o lacete foi incorrectamente desagregado;
- (h) os valores para as compensações e os respectivos limites foram definidos numa altura em que não havia experiência acumulada na prestação dos serviços associados à ORALL, o que já não é o caso;
- (i) A existência de ocorrências excepcionais que estejam fora do controlo da PTC, quando os prazos máximos estão definidos para 100% dos casos e o serviço se mantenha disponível para o utilizador final, podem justificar a definição de limites para as compensações, devendo os limites ser suficientemente dissuasores de quaisquer incumprimentos;
- (j) os atrasos na resposta à verificação da elegibilidade para lacetes não activos ocorrem após o ICP-ANACOM ter definido prazos específicos para este serviço, existindo, inclusivamente, um agravamento dos atrasos registados nessa fase relativamente ao período anterior à deliberação;
- (k) o prazo máximo de resposta à verificação da elegibilidade para lacetes não activos definido pelo ICP-ANACOM decorreu de proposta da própria PTC, considerando as actividades envolvidas nessa fase;
- (l) os prejuízos derivados de situações de incumprimento dos prazos máximos definidos para as várias fases de fornecimento de lacetes locais são idênticos;

- (m) os operadores fornecem previsões de procura para os serviços contratados no âmbito da ORALL que permitem à PTC dotar, de uma forma eficiente e atempada, os recursos necessários à execução dos trabalhos a efectuar;
- (n) nos termos da ORALL, o pagamento das compensações por parte da PTC encontra-se condicionado à apresentação, pelos OPS, dos planos de previsões dos serviços a contratar;
- (o) a análise aos comentários recebidos e a fundamentação da decisão constantes no "Relatório da audiência prévia sobre o sentido provável da deliberação do ICP-ANACOM relativo às condições de operacionalização da oferta desagregada do lacete local" faz parte integrante da presente deliberação,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), e) e f) do artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e ao abrigo da alínea a) do n.º 3 do art. 68.º da Lei n.º 5/2004 e das alíneas b) e g) do artigo 9.º dos Estatutos, delibera o seguinte:

I. Deve a PTC alterar a ORALL no prazo de 10 dias no sentido de:

1. Nos casos em que, por responsabilidade da PTC ou de empresas suas subcontratadas:

(a) o cliente final fique sem serviço durante mais de 30 minutos durante ou imediatamente após o processo de desagregação do lacete; ou

(b) a portação do número e a desagregação do lacete não ocorram na mesma janela acordada,

deve aquela empresa compensar o OPS em € 38 e com um vinte e quatro avos (1/24) desse valor, por cada hora adicional corrida (contabilizando-se as horas úteis e não úteis) de indisponibilidade do serviço ou até ocorrer a desagregação do lacete ou portação do número caso não ocorram na mesma janela acordada.

Este indicador, pela gravidade que cada situação causa ao utilizador final, refere-se, assim, a 100% dos casos e não a 95% dos casos.

Caso a percentagem de desagregações incorrectas face ao total de desagregações, por OPS, ultrapasse 5%, a contabilização das compensações devem ter o seu início no momento da desagregação (incorrecta) e não após decorrido um prazo de 30 minutos.

No caso das desagregações de lacetes para acessos partilhados, na eventualidade de ocorrerem interrupções do serviço de SFT da PTC para o cliente, por responsabilidade do OPS ou de empresas suas sub-contratadas, deve o OPS atribuir uma compensação à PTC, nos termos supra definidos.

2. As compensações, por lacete, por incumprimento dos prazos máximos definidos para as várias fases relativas aos serviços de acesso ao lacete local devem seguir a seguinte regra:

(a) para os prazos definidos em dias úteis:

$d \times 38$ Euros, em que d é o número de dias úteis de atraso;

(b) para os prazos de fornecimento definidos em horas úteis:

$(h_u/8) \times € 38$, em que h_u é o número de horas úteis de atraso.

3. As compensações, por OPS envolvido e por central, por incumprimento dos serviços de co-instalação e de transporte de sinal devem seguir a seguinte regra:

$(d/2) \times (d+1) \times c \times (u/20.000) \times 38$ Euros, em que d é o número de dias úteis de atraso, u é o número de acessos ligados da PTC na central em causa e $c=1$.

4. Os prazos definidos na ORALL para os serviços de co-instalação e transporte de sinal devem ser aplicados para 100% das ocorrências.
5. Os limites para o valor das compensações definidos na ORALL devem corresponder a 60 dias úteis de atraso para cada prazo existente, excepto, nos casos:
 - (a) de desagregação incorrecta causando interrupção do serviço ao utilizador final ou quando a desagregação do lacete não ocorre na janela de portabilidade acordada;
 - (b) onde os prazos máximos não estejam definidos para 100% das ocorrências,para os quais, atendendo aos prejuízos causados ao utilizador final e aos OPS, não existem limites para as compensações.
6. Toda e qualquer fase de um serviço previsto na ORALL que tenha um prazo ou indicador de qualidade associado (e.g. serviço de instalação e ampliação da ligação interna ou transporte de sinal) deve ter uma compensação.
7. Define-se o prazo máximo de confirmação imediata da conclusão da desagregação através de uma chamada para um número gratuito do OPS em 30 minutos corridos após a desagregação, para 95% das ocorrências. A compensação a aplicar caso o prazo máximo da confirmação imediata não seja cumprido corresponde a:

$(h_c/24) \times 38$ Euros;

h_c – número de horas corridos de atraso.
8. A PTC deve identificar e informar os OPS, desde já, as centrais PGI que apresentem estrangimentos relativos a saturação do repartidor principal, de capacidade do sistema DC e de espaço físico para co-instalação e que, segundo a PTC possam implicar a necessidade de orçamentação e obras, devendo a PTC informar os operadores do tempo envolvido nestas actividades, o qual deve ser o mais curto possível, dando oportunidade para que os OPS possam planear e encomendar atempadamente os serviços em questão. Deve a PTC fornecer aos OPS os orçamentos o mais completo e detalhadamente possível, por forma a identificar todos os custos de material e de mão de obra utilizados. Nas centrais não PGI, no máximo até 20 dias úteis após a entrega dos planos de previsão dos OPS, a PTC deve apresentar aos OPS exactamente a mesma informação e desencadear os procedimentos necessários a uma resolução atempada dos estrangimentos existentes.
9. A avaliação dos indicadores e o pagamento das compensações devem seguir as regras definidas no ponto 2.4 do Anexo 13 da ORALL.
10. Os OPS devem apresentar semestralmente à PTC um plano de previsão da procura, até ao último dia do semestre N e com previsões referentes aos semestres N+2 e N+3. As previsões referentes ao semestre N+3 são meramente indicativas.
11. A PTC deve enviar um relatório trimestral ao ICP-ANACOM, até ao dia 15 do mês n+1 relativamente ao trimestre concluído no mês n, sobre os níveis de qualidade prestados no âmbito da ORALL e as compensações em que incorreu.